

Strategi GraPARI Jember dalam Mengoptimalkan Penawaran Upgrade Layanan IndiHome

Tarisa Wina Laksmana

Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Email: tarisalaksmana5@gmail.com

Novita Sari

Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Email: novitasari280805@gmail.com

Sofiah

Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Email: sofiah@uinkhas.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to examine how GraPARI Telkom Jember implements a service strategy to improve IndiHome service offerings, the quality of those services, and customer satisfaction with the services provided. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques employed by the author included semi-structured interviews, participant observation, and documentation of the author's practical experience at GraPARI Telkom Jember. The subjects participating in this study included two IndiHome customers, one employee, and one supervisor, selected using a purposive sampling method. Based on the research findings, the service approach was conducted through online communication to contact active IndiHome customers who wanted to replace their modems free of charge as a way to improve the quality of their internet access. The service process was carried out with a friendly and professional attitude and with a quick response, thus creating a comfortable experience for customers. The impact of this approach is clearly visible in the level of customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction is also influenced by the quality and efficiency of the service provided. The findings of this study are expected to serve as a reference for GraPARI management in improving service strategies and maintaining customer satisfaction with IndiHome services.

Keywords: Service Strategy, Service Quality, Customer Satisfaction, Service Improvement, Indihome.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana GraPARI Telkom Jember menerapkan strategi pelayanan guna meningkatkan penawaran layanan IndiHome, kualitas dari layanan tersebut, serta kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis mencakup wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi hasil praktik penulis di GraPARI Telkom Jember. Subjek yang berpartisipasi dalam penelitian ini meliputi dua pelanggan IndiHome, satu karyawan, dan satu supervisor, yang dipilih dengan metode purposive. Berdasarkan temuan penelitian, pendekatan pelayanan dilakukan melalui komunikasi online untuk menghubungi pelanggan IndiHome aktif yang ingin mengganti modem secara gratis sebagai langkah untuk memperbaiki kualitas akses internet mereka. Proses pelayanan dilaksanakan dengan sikap yang ramah dan profesional serta dengan respon yang cepat, sehingga menciptakan kenyamanan bagi pelanggan. Pengaruh dari pendekatan ini terlihat

secara jelas pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi manajemen GraPARI dalam meningkatkan strategi pelayanan serta mempertahankan kepuasan pelanggan terhadap layanan IndiHome.

Kata kunci: Strategi Layanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Peningkatan Layanan, Indihome.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital ini telah mengubah gaya hidup masyarakat, menjadikan akses internet sebagai elemen penting dalam rutinitas sehari-hari. Pembelajaran, pekerjaan, hiburan, dan interaksi sosial kini sangat bergantung pada koneksi internet yang lancar dan andal. Dalam kondisi seperti itu, permintaan akan layanan internet rumah yang dapat mendukung berbagai aktivitas secara optimal semakin meningkat. PT Telkom Indonesia Tbk, melalui layanan IndiHome-nya, merupakan salah satu penyedia layanan internet terkemuka di Indonesia, yang menawarkan akses internet, sambungan telepon rumah, dan siaran televisi interaktif.¹

Meningkatnya penggunaan internet di Indonesia telah berdampak pada permintaan konsumen terhadap kualitas dan kecepatan layanan. Penggunaan internet kini tidak hanya membutuhkan keandalan tetapi juga kemampuan adaptasi yang lebih besar. Banyak konsumen memaksimalkan layanan IndiHome untuk mencapai kecepatan internet yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Situasi ini menghadirkan peluang dan tantangan bagi PT Telkom, khususnya GraPARI Jember, dalam mengembangkan strategi efektif untuk meningkatkan penawaran layanan IndiHome kepada pelanggan.²

Di sisi lain, GraPARI Telkom Jember juga menghadapi berbagai tantangan dalam proses penawaran peningkatan layanan IndiHome. Sebagian pelanggan masih belum memahami manfaat dari upgrade layanan sehingga terdapat pelanggan yang menolak penawaran peningkatan kecepatan internet pada tahap awal program. Selain itu, persaingan dengan penyedia layanan internet lain di wilayah Jember mendorong perusahaan untuk menerapkan strategi pelayanan yang lebih efektif agar pelanggan tetap mempertahankan penggunaan layanan IndiHome. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan internet berkualitas dengan tantangan perusahaan dalam meningkatkan minat pelanggan untuk melakukan upgrade layanan IndiHome.

Dalam persaingan yang semakin ketat di industri telekomunikasi, perusahaan harus

¹ Pratama, M. I. R. (2024). *Penerapan strategi digital marketing dalam mempertahankan penjualan internet PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Yogyakarta unit customer care.*

² Adhika, H. N. (2024). *Laporan penelitian terapan implementasi brand equity pada layanan digital IndiBiz segmen B2B PT Telkom Witel Purwokerto.*

mempertahankan loyalitas pelanggan dengan menyediakan layanan yang memuaskan dan menerapkan komunikasi pemasaran yang tepat. Komunikasi layanan yang sukses, keandalan jaringan, dan kecepatan dalam memenuhi permintaan pelanggan merupakan penentu penting loyalitas pengguna terhadap IndiHome. Pelanggan lebih cenderung tetap loyal kepada perusahaan jika mereka menerima layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, pendekatan layanan perusahaan harus fokus tidak hanya pada peningkatan penjualan tetapi juga pada membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.³

Sementara itu, perkembangan dalam bidang pemasaran digital dan pelayanan pelanggan juga menjadi elemen krusial dalam strategi pelayanan pelanggan Telkom. Penelitian tentang layanan pelanggan multifungsi di Telkom menunjukkan bahwa interaksi melalui berbagai platform digital, seperti telepon, WhatsApp, email, dan beberapa saluran lainnya, dapat meningkatkan keterlibatan serta loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, GraPARI Jember dapat memanfaatkan metode ini untuk menyediakan paket IndiHome yang lebih efektif kepada pelanggan.⁴ Teknik pemasaran melalui telepon merupakan cara yang diterapkan oleh Telkom untuk menginformasikan pelanggan mengenai peningkatan kecepatan internet. Cara ini sangat membantu perusahaan dalam memahami manfaat dari peningkatan layanan dan memperoleh pengetahuan yang lebih dalam mengenai kebutuhan pelanggan. Dengan menerapkan pendekatan yang tepat, proses pemasaran untuk peningkatan layanan ini bisa berlangsung lebih efektif dan mendatangkan manfaat bagi perusahaan.

Berdasarkan ulasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa tingginya harapan masyarakat terhadap kualitas internet merupakan salah satu alasan yang mendorong GraPARI Jember untuk mengembangkan pendekatan yang efisien dalam memperbaiki layanan IndiHome. Strategi ini tentunya sangat vital bagi perusahaan untuk memperkuat kepercayaan dan kesetiaan pelanggan, sekaligus mempertahankan daya saing dalam sektor telekomunikasi yang terus mengalami perkembangan. Dengan demikian, penelitian berjudul "Strategi GraPARI Jember dalam Mengoptimalkan Penawaran Upgrade Layanan IndiHome" menjadi sangat relevan untuk memahami metode yang digunakan dalam memenuhi

³ Adnyana, I. M. J., & Suardana, I. K. P. (n.d.). Konsistensi layanan IndiHome dalam menjaga kepercayaan pelanggan, 1–10.

⁴ Putri, R. A., & Purnama, H. (2023). Penerapan omnichannel untuk caring pelanggan IndiHome pada customer care Telkom Witel Bandung. *Wacana*, 22(1), 155–165. <https://doi.org/10.32509/wacana.v22i1.2770>

tingginya permintaan terhadap layanan internet di masyarakat.

B. Landasan Teori

Strategi Pelayanan dalam Penawaran Upgrade Layanan IndiHome

Strategi adalah usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk menawarkan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan secara terencana, dengan fokus pada kepuasan pelanggan. Di IndiHome, implementasi strategi mencakup penyampaian informasi yang jelas mengenai peningkatan layanan, respons yang cepat terhadap kebutuhan pengguna, serta komunikasi yang efisien antara perusahaan dan pelanggannya. Penerapan strategi layanan yang efektif dapat membantu perusahaan membangun hubungan yang lebih kokoh dengan pelanggan dan juga memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan IndiHome.⁵

Pendekatan layanan IndiHome juga dirancang agar fleksibel, sejalan dengan kebutuhan pengguna dalam era digital. PT Telkom Indonesia menerapkan pendekatan layanan digital lewat IndiHome dengan memanfaatkan saluran komunikasi online, menyediakan layanan pelanggan yang tanggap, dan menawarkan paket internet yang dapat disesuaikan dengan selera pengguna. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mendorong partisipasi pengguna dalam peningkatan layanan serta memudahkan akses terhadap informasi dan layanan.

Kualitas layanan IndiHome dinilai tidak hanya berdasarkan produk dan koneksi internet yang ditawarkan, tetapi juga dari produk dan jaringan internet yang disediakan, dan juga dari kemampuan staf dalam memberikan layanan yang cepat, bersahabat, dan profesional kepada pengguna. Kepuasan pelanggan menciptakan pengalaman positif, yang pada gilirannya berdampak pada tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang disediakan oleh IndiHome, serta mendorong perbaikan lebih lanjut dalam layanan.⁶

Kualitas Pelayanan dalam Penawaran Upgrade Layanan IndiHome

Kualitas layanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan dengan cepat, akurat, dan profesional. Dalam konteks IndiHome, kualitas layanan sangat penting karena pelanggan menilai perusahaan berdasarkan pengalaman mereka sepanjang proses layanan, mulai dari penawaran peningkatan layanan dan penanganan keluhan hingga perbaikan jaringan. Layanan berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan

⁵ Rismayani, R., & Fatimah, M. A. (2020). Business strategy formulation of IndiHome PT Telekomunikasi Indonesia area of West Nusa. 5(2), 849–866.

⁶ Hijeriah, E. M. (2023). Kualitas pelayanan jasa IndiHome pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai. 3(2), 1–6.

pelanggan terhadap IndiHome dan mengarah pada kepuasan terhadap layanan internet.

Kualitas layanan IndiHome dapat dinilai berdasarkan beberapa faktor penting, seperti kondisi fasilitas layanan, keahlian staf dalam memberikan layanan yang andal, daya tanggap mereka terhadap kebutuhan pelanggan, penawaran layanan perusahaan, dan perhatian mereka terhadap preferensi pelanggan. Fasilitas layanan yang baik dan penampilan staf yang profesional dapat menciptakan kesan positif pada pelanggan. Selain itu, kemampuan staf untuk memberikan solusi yang cepat dan tepat juga merupakan faktor penting dalam menilai kualitas layanan IndiHome.⁷

Layanan IndiHome yang cepat dan ramah berkontribusi pada kepuasan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Fasilitas yang memadai, penyelesaian masalah jaringan yang cepat, dan profesionalisme dari staf layanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan IndiHome. Oleh karena itu, perusahaan harus terus menilai dan meningkatkan kualitas layanan untuk memastikan IndiHome terus memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.⁸

Kepuasan Pelanggan terhadap Penawaran Upgrade Layanan IndiHome

Kualitas layanan merujuk pada kapabilitas suatu perusahaan dalam menyediakan layanan yang sejalan dengan harapan pelanggan secara efisien, tepat waktu, dan dengan profesionalisme. Dalam konteks IndiHome, nilai dari kualitas layanan sangatlah signifikan karena pelanggan menilai perusahaan berdasarkan pengalaman yang mereka lalui sepanjang seluruh tahapan layanan, Mulai dari peningkatan layanan hingga penanganan keluhan dan perbaikan jaringan, perusahaan harus selalu berusaha memberikan yang terbaik. Kualitas layanan yang unggul dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dan nyaman menggunakan layanan yang disediakan. Dengan demikian, kepercayaan pelanggan akan kualitas layanan dapat meningkat secara signifikan.⁹

Penilaian terhadap kualitas layanan IndiHome dapat dilihat dari beberapa sudut pandang, termasuk kondisi fasilitas yang ada, keterampilan dalam menyediakan layanan yang dapat diandalkan, cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, jenis layanan yang disuguhkan oleh perusahaan, serta keinginan pelanggan. Fasilitas layanan yang baik dan penampilan profesional dari karyawan mampu memberikan kesan positif bagi pelanggan. Selain itu, kemampuan tim dalam memberikan solusi dengan cepat dan efisien juga merupakan aspek

⁷ Suardana, I. K. P. (n.d.). *Konsistensi layanan IndiHome dalam menjaga kepercayaan pelanggan*.

⁸ Agustina, M. (2023). Peran nilai pelayanan kualitas produk IndiHome terhadap kepuasan pelanggan. 3(4).

⁹ Fauziyah, A. N., & Tjahjaningsih, E. (2021). *Proceeding SENDIU 2021* (pp. 978–979).

krusial lainnya dalam mengevaluasi mutu layanan IndiHome.¹⁰

Layanan IndiHome yang cepat tanggap dan berkualitas tinggi berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang ditawarkan. Kemudahan untuk menggunakan fasilitas, kecepatan dalam menyelesaikan masalah jaringan, dan sikap profesional dari petugas layanan adalah beberapa faktor penting dalam memperbaiki kualitas layanan IndiHome. Oleh karena itu, perusahaan harus rutin melakukan penilaian dan perbaikan terhadap kualitas layanan agar IndiHome dapat terus memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggannya.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti memilih metode ini untuk memahami secara lebih mendalam strategi pelayanan yang diterapkan oleh GraPARI Telkom Jember dalam meningkatkan layanan IndiHome. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai proses pelayanan, kualitas layanan, serta tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan kegiatan magang di GraPARI Telkom Jember. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan kepada pelanggan, sedangkan wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai respons pelanggan serta strategi pelayanan yang diterapkan oleh pihak GraPARI. Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa catatan kegiatan dan bukti selama pelaksanaan magang guna memperkuat hasil penelitian.

D. Hasil dan Pembahasan

Dalam upaya meningkatkan layanan IndiHome, perusahaan melakukan observasi aktif dan wawancara selama magang di GraPARI Telkom Jember. Aktivitas ini bertujuan untuk memahami secara langsung situasi layanan yang diberikan kepada pelanggan, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas jaringan internet IndiHome. Melalui observasi aktif, peneliti dapat mengamati secara langsung bagaimana customer care berinteraksi dengan konsumen dan bagaimana proses layanan berlangsung di tempat. Lebih lanjut, wawancara juga dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci mengenai strategi layanan yang diterapkan oleh GraPARI Telkom Jember untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

¹⁰ Humairoh, Z. (2025). *Kualitas pelayanan PT Telkom Cabang Kisaran*. Universitas Medan Area.

Perusahaan menerapkan pendekatan online dengan menghubungi pelanggan IndiHome yang terdaftar dalam database perusahaan guna meningkatkan kualitas layanan IndiHome. Tim customer care melaksanakan kegiatan tersebut sebagai bentuk pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Melalui interaksi ini, customer care menawarkan penggantian modem gratis kepada pelanggan yang dianggap membutuhkan peningkatan koneksi internet. Program penggantian modem ini bertujuan untuk membantu pelanggan mendapatkan koneksi internet yang lebih andal dan optimal untuk aktivitas sehari-hari mereka.

Program peningkatan layanan ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk memastikan kualitas jaringan bagi pelanggan IndiHome. Dengan menawarkan penggantian modem gratis, perusahaan bertujuan untuk mengurangi risiko gangguan jaringan seperti kecepatan internet yang lambat, koneksi yang tidak stabil, dan masalah lain yang dapat mengganggu pengalaman pengguna. Oleh karena itu, inisiatif ini merupakan salah satu cara perusahaan mempertahankan standar layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan IndiHome.

Selama penyampaian layanan, customer care berinteraksi dengan pelanggan dengan sopan dan ramah. Sikap ini ditunjukkan melalui cara mereka menyapa pelanggan jauh sebelum memulai diskusi. Selanjutnya, customer care memperkenalkan diri dan menyampaikan identitasnya sebagai anggota tim layanan IndiHome. Hal ini dilakukan untuk memastikan pelanggan merasa lebih percaya diri dan nyaman saat menerima informasi tentang layanan yang tersedia. Kemudian, customer care akan mengkonfirmasi layanan internet yang digunakan pelanggan untuk memahami situasi dan jenis layanan yang tersedia.

Setelah memahami jenis layanan yang digunakan oleh konsumen, customer care menjelaskan bahwa modem yang saat ini digunakan harus diganti demi meningkatkan stabilitas dan performa jaringan internet. Penjelasan ini disampaikan dengan cara yang mudah dimengerti sehingga pelanggan dapat memahami alasan di balik penggantian modem tersebut. Customer care juga menjelaskan bahwa keberadaan modem lama bisa berdampak negatif pada kualitas koneksi internet jika tidak segera diupgrade. Dengan demikian, penggantian modem menjadi salah satu alternatif yang ditawarkan oleh perusahaan untuk memperbaiki kualitas layanan internet IndiHome.

Selain memberikan penjelasan tentang keuntungan penggantian modem, customer care juga menginformasikan bahwa proses tersebut tidak akan menambah biaya. Informasi ini membuat pelanggan lebih berminat dan tidak keberatan untuk menerima tawaran peningkatan layanan. Dengan adanya pendekatan yang bersahabat, jelas, dan tidak menyulitkan pelanggan, interaksi antara customer care dan pelanggan dapat berlangsung dengan

lancar. Ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada peningkatan kualitas jaringan, namun juga mengenai kenyamanan pengguna saat memanfaatkan layanan dari IndiHome.

Berdasarkan penelitian, GraPARI Telkom Jember punya cara unik dalam melayani pelanggan IndiHome. Mereka menggunakan komunikasi persuasif untuk membangun hubungan baik dengan pelanggan. Tujuannya adalah membuat pelanggan merasa tenang saat berinteraksi dengan customer care. Dalam praktiknya, customer care tidak langsung menawarkan penggantian modem. Mereka mulai dengan sapaan hangat dan menanyakan kondisi layanan internet pelanggan. Cara ini membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan. Dengan pendekatan ini, pelanggan IndiHome merasa lebih nyaman saat mendapatkan layanan dari GraPARI Telkom Jember. Mereka merasa bahwa perusahaan peduli dengan kebutuhan dan masalah mereka.¹¹

Membangun hubungan yang solid dengan pelanggan sangat penting dalam proses pelayanan. Jika pelanggan merasa nyaman dan percaya pada layanan, mereka akan lebih mudah menerima informasi dan tawaran yang diberikan. Oleh karena itu, cara berkomunikasi yang digunakan oleh customer care GraPARI Telkom Jember sangatlah penting. Mereka harus bisa menyambut pelanggan dengan sikap yang ramah, sopan, dan responsif. Dengan begitu, pelanggan akan merasa senang dan percaya pada layanan yang diberikan. Ini juga akan menciptakan kesan yang baik tentang kualitas layanan IndiHome. Pelanggan yang merasa puas akan lebih setia dan mau menggunakan layanan lagi.

Selain itu, menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami sangat membantu pelanggan memahami apa yang ditawarkan untuk penggantian modem. Customer care memberikan informasi dengan jelas dan terbuka agar pelanggan bisa mengerti keuntungan dari peningkatan layanan internet mereka. Dengan berkomunikasi secara efektif, pelanggan tidak merasa dipaksa untuk menerima tawaran layanan. Hal ini sesuai dengan prinsip dasar pelayanan yang berkualitas, yaitu komunikasi yang efektif dan layanan yang cepat. Dengan cara ini, bisnis dan konsumen dapat membangun hubungan yang lebih erat dan saling menguntungkan. Komunikasi yang baik dan layanan yang cepat sangat penting dalam memperkuat hubungan antara bisnis dan konsumen. Hubungan yang baik ini juga bisa membuat pelanggan lebih setia pada layanan IndiHome karena mereka merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

¹¹ Nur, M., & Setyawan, A. (2023). Komunikasi sebagai strategi bisnis dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada konter paket data internet Kecamatan Peterongan Jombang. *Sosmaniora*, 2(4), 551–557. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v2i4.2947>

Layanan dari GraPARI Telkom Jember memang menunjukkan betapa perusahaan ini peduli dengan kebutuhan dan kenyamanan pelanggan IndiHome. Mereka tidak hanya fokus pada meningkatkan kualitas jaringan internet, tapi juga ingin memberikan pengalaman layanan yang benar-benar memuaskan bagi para pelanggannya. Dengan pelayanan yang ramah, transparan, dan sangat mendukung, pelanggan pasti akan merasa lebih diperhatikan oleh perusahaan. Ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, maka kepercayaan mereka terhadap IndiHome juga akan meningkat. Ini berarti pelanggan akan lebih setia dan terus menggunakan layanan yang disediakan oleh perusahaan, karena mereka merasa dihargai dan dilayani dengan baik.¹²

Saat mengganti modem, customer care butuh beberapa informasi dari pelanggan, seperti nomor telepon, alamat surel, dan tempat pemasangan layanan IndiHome. Informasi ini dikumpulkan untuk mempermudah urusan administrasi dan memastikan proses penggantian modem berjalan dengan akurat sesuai informasi pelanggan. Setelah informasi pelanggan dicek, customer care akan menjelaskan langkah-langkah penggantian modem yang akan dilakukan. Kemudian, pelanggan diberi kesempatan untuk memutuskan apakah mereka mau mengganti modem sesuai dengan kebutuhan dan pilihan mereka.

Setelah pelanggan setuju untuk mengganti modem, customer care akan membuat tiket layanan. Ini adalah langkah selanjutnya setelah pelanggan mengajukan permintaan. Tiket ini membantu meningkatkan kualitas layanan dan membantu teknisi saat mengganti modem di rumah pelanggan. Dengan cara seperti ini, GraPARI Telkom Jember menunjukkan upaya untuk memberikan layanan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Proses layanan yang terorganisir dan mudah membuat pelanggan merasa lebih dibantu saat menggunakan layanan IndiHome. Pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memperkuat hubungan antara perusahaan dan konsumen.¹³ Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen serta membantu perusahaan mempertahankan pelanggan.

Dalam memberikan layanan, ada beberapa pelanggan IndiHome yang menolak tawaran untuk mengganti modem mereka. Mereka mungkin merasa bahwa modem yang mereka

¹² Ramadhan, H. A., & Ramayanti, D. (2022). Pengembangan portal tiket pelanggan terpadu untuk meningkatkan layanan penyedia jasa internet PT Padi Internet. (204), 168–180.

¹³ Risma Dwi Rahmawati dan Yuni Prihadi Utomo, "Upaya Membangun Loyalitas Konsumen dengan Pendekatan Kualitatif Menggunakan Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Management (CRM), dan Kepuasan Konsumen pada PT Boga Indonesia Talenta Studi Kasus: Halal Bakery Tsabita," *Determinasi: Jurnal Penelitian Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* 3, no. 1 (2025): 9–19, <https://doi.org/10.23917/determinasi.v3i1.386>.

gunakan saat ini masih berfungsi dengan baik, atau mereka belum merasa perlu untuk menggantinya. Customer care dari IndiHome akan tetap menjelaskan kepada pelanggan tentang alasan mengapa penggantian modem diperlukan. Mereka menjelaskan bahwa tujuan dari penggantian modem adalah untuk meningkatkan kualitas jaringan internet, membuatnya lebih stabil dan optimal untuk digunakan.¹⁴

Dalam keadaan tersebut, tim customer care IndiHome terus memberikan penjelasan mendetail mengenai potensi masalah yang bisa muncul jika modem lama tidak cepat diganti. Mereka memberikan keterangan bahwa modem yang telah digunakan dalam waktu lama dapat mengakibatkan gangguan pada jaringan, seperti koneksi internet yang lambat, tidak konsisten, serta masalah lain yang dapat memengaruhi kenyamanan pelanggan saat memanfaatkan layanan IndiHome. Penjelasan ini disampaikan dengan bahasa yang sederhana agar pelanggan dapat mengerti keuntungan dari penggantian modem yang disediakan oleh perusahaan.

Meskipun pelanggan tidak menerima tawaran yang diberikan, layanan pelanggan tetap bersikap ramah dan tidak memaksa pelanggan untuk menerima opsi penggantian modem. Ini menunjukkan bahwa IndiHome benar-benar peduli dengan kenyamanan pelanggan selama proses layanan. Layanan yang diberikan juga menunjukkan betapa seriusnya perusahaan ini terhadap standar layanan yang tinggi.¹⁵ Sikap yang baik, empati, dan kemampuan dalam membantu pelanggan sangat penting untuk memberikan solusi yang tepat. Ini adalah kunci untuk membangun layanan yang berkualitas. Dengan cara seperti ini, pelanggan tetap merasa dihargai dan puas, meskipun tidak menerima tawaran dari IndiHome. Pelayanan yang optimal dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan serta memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan perusahaan, sehingga pelanggan cenderung tetap menggunakan layanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara yang kami lakukan, konsumen sangat senang dan puas dengan layanan GraPARI Telkom Jember. Konsumen merasakan kenyamanan selama proses pelayanan dan komunikasi berlangsung. Penjelasan mengenai layanan IndiHome disampaikan oleh tim customer care dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan. Cara komunikasi yang efektif ini membantu pelanggan memahami dengan lebih jelas alasan penggantian modem dan manfaat yang mereka dapatkan setelah layanan ditingkatkan. sehingga proses pergantian modem dapat diterima dengan baik tanpa menimbulkan kebingungan.¹⁶

¹⁴ Sri Kartika Dewi, & Aslam, N. (2022). Strategy analysis to improve service quality in IndiHome products on customer satisfaction at. 1(3), 55–62.

¹⁵ Muhammad Gufron, Digitalisasi Layanan Informasi Pengembangan Kampus UIN KHAS Jember (Jember: UIN KHAS Jember, 2024), diakses melalui <https://digilib.uinkhas.ac.id/37006/>

Selain itu, pelanggan juga merasa lebih nyaman karena layanan yang diberikan menggunakan bahasa yang sopan dan ramah. Cara customer care yang tidak memaksa pelanggan untuk menerima tawaran layanan membuat pelanggan memiliki kesan yang baik tentang kualitas pelayanan GraPARI Telkom Jember. Pelanggan merasa memiliki kebebasan untuk membuat keputusan tentang penggantian modem tanpa ada tekanan dari perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang ditawarkan tidak hanya tertuju pada peningkatan mutu perusahaan, tetapi juga memperhatikan kenyamanan pelanggan saat mendapatkan informasi dan layanan.

Pelayanan penggantian modem tanpa biaya juga merupakan salah satu keuntungan bagi para pelanggan IndiHome. Dengan adanya fasilitas ini, para pelanggan IndiHome tidak perlu mengeluarkan uang tambahan untuk mendapatkan koneksi internet yang lebih cepat dan stabil. Program penggantian modem tanpa biaya ini mendukung para pelanggan IndiHome dalam meningkatkan mutu jaringan internet tanpa menambah biaya untuk penggunaan layanan IndiHome. Untuk alasan tersebut, layanan yang ditawarkan oleh GraPARI Telkom Jember dianggap sangat baik karena mampu memberikan manfaat, kenyamanan, dan kepuasan bagi para pengguna IndiHome.

Berdasarkan penelitian, pelanggan sangat puas dengan layanan GraPARI Telkom Jember. Stafnya dapat memberikan layanan dengan cepat dan responsif, sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Customer care juga bisa menjelaskan produk dengan jelas. Contohnya, mereka membantu pelanggan mengganti modem dengan prosedur yang mudah. Kondisi tersebut membuat pelanggan lebih yakin terhadap kualitas layanan IndiHome yang diberikan. Kecepatan dan responsivitas pelayanan menjadi faktor utama. Layanan GraPARI Telkom Jember terbukti memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik.

Jika konsumen setuju dengan prosedur penggantian modem, tim customer service akan langsung merespons permintaan itu dengan membuat tiket layanan. Setelah tiket jadi, teknisi akan ganti modem di rumah konsumen sesuai jadwal yang sudah ditentukan. Pelayanan yang teratur ini menunjukkan bahwa tim customer care dan teknisi bekerja sama dengan baik untuk meningkatkan kualitas layanan IndiHome. Dengan kerja sama ini, pelayanan jadi lebih cepat sehingga kebutuhan konsumen dapat segera dipenuhi.

Dalam teori kualitas pelayanan, pelayanan publik yang baik perlu didukung oleh profesionalisme, efektivitas, dan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal.¹⁷ Di GraPARI Telkom Jember, customer care memberikan pelayanan

¹⁷ Ilham Hidayatullah, *Implementasi Good Governance tentang Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 Tahun 2009*

yang responsif, komunikatif, dan profesional dalam menangani kebutuhan pengguna IndiHome. Informasi mengenai prosedur penggantian modem serta penanganan kendala jaringan disampaikan dengan jelas menggunakan bahasa yang sederhana sehingga pelanggan dapat memahami layanan yang diberikan dengan baik. Sikap ramah serta kemampuan customer care dalam memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi pelanggan sehingga proses pelayanan berjalan lebih efektif dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan.¹⁸

Tidak hanya menjelaskan mengenai layanan, customer care juga berupaya untuk menawarkan solusi atas berbagai masalah jaringan yang mungkin dialami oleh pengguna. Saat pelanggan menyampaikan permasalahan yang berhubungan dengan koneksi internet, customer care memberikan panduan dan solusi yang relevan dengan situasi pelanggan.¹⁹ Sikap cepat tanggap dan kemampuannya dalam memberikan solusi menunjukkan bahwa layanan pelanggan memiliki standar pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Hal tersebut juga mencerminkan tanggung jawab perusahaan dalam mempertahankan kualitas layanan IndiHome agar tetap optimal bagi pengguna.

Pelayanan yang cepat dan terarah menunjukkan komitmen GraPARI Telkom Jember dalam menjaga kualitas layanan kepada pelanggan. Selain berfokus pada peningkatan mutu jaringan internet, perusahaan juga memperhatikan kenyamanan serta kebutuhan pengguna selama proses pelayanan berlangsung. Hal tersebut memberikan kesan positif bagi pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna layanan IndiHome di GraPARI Telkom Jember.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelayanan yang diterapkan oleh GraPARI Telkom Jember terbukti memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan IndiHome. Customer care memberikan pelayanan secara ramah, komunikatif, serta mampu membantu pelanggan dalam memahami informasi layanan dengan jelas.²⁰ Sikap tersebut membuat pelanggan merasa lebih nyaman saat menerima pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

(Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember) (Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024), hlm. 69–70.

¹⁸ Natalia, D. U., et al. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome pada wilayah Kuta Alam Banda Aceh. 1(5), 103–108.

¹⁹ Nur Ika Mauliyah, M.F. Hidayatullah, Nathania Nur Rafidah, dan Nikmatul Masruroh, "Strategi Digital Marketing dengan Instagram dan TikTok pada Butik DOT.ID," Vol. 11 (2016): 8–31, diakses dari http://www.karyailmiah.trisakti.ac.id/uploads/kilmiah/dosen/2_E-BOOK_DIGITAL_MARKETING.pdf

²⁰ Haris Hermawan, Choni Diah Hanisah, dan Budi Santoso, "Komparasi Kualitas Layanan dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar dan Pascabayar Telkomsel GraPARI Jember," *Sports Culture* 15, no. 1 (2024): 72–86, <https://doi.org/10.25130/sc.24.1.6>.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan IndiHome. Contohnya, interaksi yang ramah, pelayanan yang cepat, dan kemampuan menyelesaikan masalah jaringan dengan baik. Apabila pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka loyalitas pelanggan terhadap perusahaan juga akan meningkat. Penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan adalah kunci untuk menjaga kualitas layanan internet IndiHome. Maka dari itu, GraPARI Telkom Jember selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Tujuannya adalah agar pelanggan merasa nyaman, puas, dan tetap percaya pada layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Jessica Octavia Pakpahan dan Heny Handayani.²¹ Dalam penelitiannya, mereka menjelaskan bahwa kualitas pelayanan IndiHome bisa dilihat dari kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Hal ini juga terlihat dalam pelayanan GraPARI Telkom Jember. Di mana, customer care memberikan pelayanan dengan sikap sopan, komunikasi baik, dan respon cepat terhadap kebutuhan pelanggan. Pelayanan seperti ini membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya terhadap layanan perusahaan.

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dimas Archadea Junaedi. Menurut penelitiannya, kualitas pelayanan dan strategi pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen dan loyalitas pengguna layanan digital. Hal ini terbukti sesuai dengan kondisi di GraPARI Telkom Jember, di mana pelayanan yang ramah, responsif, dan solutif dapat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan IndiHome. Jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka mereka akan lebih percaya dan cenderung tetap menggunakan layanan perusahaan karena kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan.²²

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang tepat dan berkualitas sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik tidak hanya membantu perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan, tapi juga menciptakan hubungan baik antara perusahaan dan konsumen. GraPARI Telkom Jember harus terus menjaga

²¹Pakpahan, J. O., Handayani, H., et al. (2025). Analisis kualitas pelayanan produk IndiHome pada PT Telkom Sunter. 7(2), 111–120.

²² Junaedi, D. A. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen pengguna ShopeePay pada e-commerce Shopee*.

kualitas pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Tujuannya adalah agar kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan IndiHome tetap terjaga dengan baik.

E. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di GraPARI Telkom Jember, strategi pelayanan dalam meningkatkan layanan IndiHome dilakukan melalui pendekatan daring dengan menghubungi pelanggan aktif yang terdaftar dalam database perusahaan. Proses pelayanan dilaksanakan dengan sikap yang ramah, sopan, dan profesional, serta disertai pemberian informasi mengenai penggantian modem secara gratis sebagai upaya menjaga kualitas jaringan internet pelanggan. Penerapan strategi pelayanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap layanan IndiHome.

Kualitas layanan yang diberikan oleh GraPARI Telkom Jember dinilai baik karena customer service mampu memberikan respons secara cepat serta menggunakan komunikasi yang mudah dipahami oleh pelanggan. Hal tersebut menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman bagi pelanggan. Selain itu, koordinasi antara customer service dan teknisi dalam proses penggantian modem juga berjalan dengan baik sehingga mendukung kelancaran pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam aspek keramahan, kecepatan pelayanan, serta kemampuan perusahaan dalam menangani kebutuhan dan kendala yang dialami pelanggan. Kebijakan penggantian modem secara gratis juga memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan IndiHome.

Daftar Pustaka

- Adhika, H. N. (2024). Laporan penelitian terapan implementasi brand equity pada layanan digital IndiBiz segmen B2B PT Telkom Witel Purwokerto.
- Adnyana, I. M. J., & Suardana, I. K. P. (n.d.). Konsistensi layanan IndiHome dalam menjaga kepercayaan pelanggan.
- Agustina, M. (2023). Peran nilai pelayanan kualitas produk IndiHome terhadap kepuasan pelanggan. 3(4).
- Fauziyah, A. N., & Tjahjaningsih, E. (2021). *Proceeding SENDIU 2021*, 978–979.
- Haris Hermawan, Choni Diah Hanisah, & Budi Santoso. (2024). Komparasi kualitas layanan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan kartu prabayar dan pascabayar Telkomsel GraPARI Jember. *Sports Culture*, 15(1), 72–86. <https://doi.org/10.25130/sc.24.1.6>

- Hijeriah, E. M. (2023). Kualitas pelayanan jasa IndiHome pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. *Kandatel Dumai*. 3(2), 1–6.
- Humairoh, Z. (2025). Kualitas pelayanan PT Telkom Cabang Kisaran. Universitas Medan Area.
- Ilham Hidayatullah. (2024). Implementasi good governance tentang pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 (Studi UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember). Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Junaedi, D. A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen pengguna ShopeePay pada e-commerce Shopee.
- Muhammad Gufron. (2024). *Digitalisasi layanan informasi pengembangan kampus UIN KHAS Jember*. UIN KHAS Jember. <https://digilib.uinkhas.ac.id/37006/>
- Muqaraf, M. (2025). Loyalitas pelanggan IndiHome PT.
- Natalia, D. U., et al. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome pada wilayah Kuta Alam Banda Aceh. 1(5), 103–108.
- Nur, M., & Setyawan, A. (2023). Komunikasi sebagai strategi bisnis dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada konter paket data internet Kecamatan Peterongan Jombang. *Sosmaniora*, 2(4), 551–557. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v2i4.2947>
- Nur Ika Mauliyah, M. F. Hidayatullah, Nathania Nur Rafidah, & Nikmatul Masrurroh. (2016). Strategi digital marketing dengan Instagram dan TikTok pada Butik DOT.ID. http://www.karyailmiah.trisakti.ac.id/uploads/kilmiah/dosen/2_E-BOOK_DIGITAL_MARKETING.pdf
- Pakpahan, J. O., Handayani, H., et al. (2025). Analisis kualitas pelayanan produk IndiHome pada PT Telkom Sunter. 7(2), 111–120.
- Pratama, M. I. R. (2024). Penerapan strategi digital marketing dalam mempertahankan penjualan internet PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Yogyakarta unit customer care.
- Putri, R. A., & Purnama, H. (2023). Penerapan omnichannel untuk caring pelanggan IndiHome pada customer care Telkom Witel Bandung. *Wacana*, 22(1), 155–165. <https://doi.org/10.32509/wacana.v22i1.2770>
- Ramadhan, H. A., & Ramayanti, D. (2022). Pengembangan portal tiket pelanggan terpadu untuk meningkatkan layanan penyedia jasa internet PT Padi Internet, 204, 168–180.
- Rismayani, R., & Fatimah, M. A. (2020). Business strategy formulation of IndiHome PT Telekomunikasi Indonesia area of West Nusa. 5(2), 849–866.

- Risma Dwi Rahmawati & Yuni Prihadi Utomo. (2025). Upaya membangun loyalitas konsumen dengan pendekatan kualitatif menggunakan kualitas pelayanan, CRM, dan kepuasan konsumen pada PT Boga Indonesia Talenta (Halal Bakery Tsabita). *Determinasi*, 3(1), 9–19. <https://doi.org/10.23917/determinasi.v3i1.386>
- Sri Kartika Dewi, & Aslam, N. (2022). Strategy analysis to improve service quality in IndiHome products on customer satisfaction at. 1(3), 55–62.
- Suardana, I. K. P. (n.d.). Konsistensi layanan IndiHome Dalam Menjaga Kepercayaan Pelanggan.